

<<销售员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<销售员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115263087

10位ISBN编号：7115263086

出版时间：2011-10

出版时间：人民邮电

作者：程淑丽

页数：283

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<销售员岗位培训手册>>

### 内容概要

《销售员岗位培训手册——销售员应知应会的8大工作事项和91个工作小项(图解版)》从销售员岗位实际出发,系统介绍了销售知识储备、圈定客户、拜访客户、成功签约、服务客户、收款及催款、管理客户、掌握商务礼仪等8大工作事项和91个工作小项,并对其进行了图解演示与说明,可作为销售员的工作规范培训手册。

《销售员岗位培训手册——销售员应知应会的8大工作事项和91个工作小项(图解版)》适合一线销售员、销售管理人员阅读使用,也可作为企业销售岗位的培训教材。

## <<销售员岗位培训手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 销售员具体工作概述

##### 第一节 销售员的8大工作事项

- 一、销售知识储备
- 二、圈定客户
- 三、拜访客户
- 四、成功签约
- 五、服务客户
- 六、收款及催款
- 七、客户管理
- 八、掌握商务礼仪

##### 第二节 销售员工作内容图解

#### 第二章 销售员的第1大工作事项：销售知识储备

##### 第一节 了解行业知识应知应会的3个工作小项

- 一、了解行业，知悉企业
- 二、了解企业的销售策略
- 三、了解相关的法律法规

##### 第二节 做到知己知彼的3个工作小项

- 一、了解本企业的产品或服务
- 二、了解竞争对手
- 三、了解终端客户

#### 第三章 销售员的第2大工作事项：圈定客户

##### 第一节 制订工作计划方面应知应会的2个工作小项

- 一、确定工作目标
- 二、制订工作计划

##### 第二节 寻找潜在客户应知应会的4个工作小项

- 一、识别潜在客户
- 二、找到潜在客户
- 三、收集潜在客户的信息
- 四、开拓潜在客户

##### 第三节 接近客户时应知应会的2个工作小项

- 一、对客户进行分类
- 二、接近客户

#### 第四章 销售员的第3大工作事项：拜访客户(上)

##### 第一节 预约客户时应知应会的4个工作小项

- 一、预约准备
- 二、选择正确的预约方式
- 三、应对客户的拒绝约见
- 四、应对前台(或秘书)的挡驾

##### 第二节 拜访准备工作中应知应会的4个工作小项

- 一、自我形象准备
- 二、销售工具准备
- 三、拜访心理准备
- 四、面谈内容准备

##### 第三节 赢得客户好感方面应知应会的5个工作小项

- 一、设计开场白

## <<销售员岗位培训手册>>

二、打造美好的第一印象

三、把话说好

四、认真聆听

五、掌握提问技巧

第五章 销售员的第3大工作事项：拜访客户(中)

第一节 产品说明工作中应知应会的5个工作小项

一、为客户寻找购买理由

二、产品展示说明准备

三、产品精彩展示说明

四、激发客户的购买欲望

五、准确回答客户疑问，记录客户的意见

第二节 产品报价时应知应会的3个工作小项

一、克服报价障碍

二、选择报价时机

三、进行有效报价

第六章 销售员的第3大工作事项：拜访客户(下)

第一节 撰写建议书时应知应会的3个工作小项

一、准备撰写资料

二、撰写建议书

三、提交建议书

第二节 处理客户异议时应知应会的4个工作小项

一、了解客户异议

二、分析客户异议

三、化解客户异议

四、处理客户价格异议

第七章 销售员的第4大工作事项：成功签约

第一节 促进签约方面应知应会的3个工作小项

一、捕捉购买信号

二、抓住购买时机

三、引导成功签约

第二节 签订合同工作中应知应会的3个工作小项

一、协商、规范合同内容

二、认真规范地填写合同

三、管理与利用合同

第三节 与客户告别时应知应会的2个工作小项

一、未成交告别

二、成交后告辞

第八章 销售员的第5大工作事项：服务客户

第一节 服务客户时应知应会的2个工作小项

一、了解客户服务的具体内容

二、客户服务的具体策略

第二节 售后服务时应知应会的4个工作小项

一、应对客户的抱怨

二、处理客户的投诉

三、处理客户的索赔

四、处理客户的退换货

第三节 维系客户关系工作中应知应会的6个工作小项

## <<销售员岗位培训手册>>

- 一、履行合同，落实承诺
  - 二、适时回访，了解产品使用情况及存在的问题
  - 三、主动告诉客户有用的信息
  - 四、代表客户和公司交涉，帮助客户解决问题
  - 五、记录客户的状况，预先处理客户的问题
  - 六、与客户建立适度的私人友谊
- 第九章 销售员的第6大工作事项：收款及催款
- 第一节 收款工作中应知应会的2个工作小项
- 一、调查客户信用
  - 二、做好收款工作
- 第二节 催款工作中应知应会的4个工作小项
- 一、分析拖欠款原因
  - 二、预防拖欠款的发生
  - 三、制定催款策略
  - 四、成功收取拖欠款
- 第十章 销售员的第7大工作事项：管理客户
- 第一节 客户管理工作中应知应会的3个工作小项
- 一、知晓客户管理的内容与方法
  - 二、巧用客户资料卡
  - 三、客户管理分析
- 第二节 大客户管理工作中应知应会的3个工作小项
- 一、识别大客户
  - 二、分析大客户
  - 三、管理大客户
- 第三节 协助销售渠道工作中应知应会的4个工作小项
- 一、销售方面的协助
  - 二、经营、财务方面的指导与协助
  - 三、推销技术的指导与协助
  - 四、店面理货
- 第十一章 销售员的第8大工作事项：掌握商务礼仪
- 第一节 形象礼仪方面应知应会的3个工作小项
- 一、注重仪容
  - 二、注重仪表
  - 三、注重仪态
- 第二节 商务礼仪方面应知应会的5个工作小项
- 一、注重谈话礼仪
  - 二、注重眼神礼仪
  - 三、注重名片礼仪
  - 四、注重电话礼仪
  - 五、注重距离礼仪
- 第三节 其他社交礼仪方面应知应会的5个工作小项
- 一、注重时间礼仪
  - 二、注重介绍礼仪
  - 三、注重称呼礼仪
  - 四、注重手机使用礼仪
  - 五、注重商务签字礼仪



## <<销售员岗位培训手册>>

### 编辑推荐

程淑丽编著的《销售员岗位培训手册(图解版)》是“弗布克岗位培训手册系列”图书中的一本。本书以销售员岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。对每个小事项，本书又从工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧、实战案例与范例等模块进行讲解，有针对性地为读者提供对具体事件和具体问题的解决范例。

<<销售员岗位培训手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>